



*POLÍTICA DE
ATENDIMENTO
SUPORTE*

São Paulo
2020 – Versão 2



ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	3
1.1	OBJETIVO DO SUPORTE	3
2	ACESSO AO SUPORTE.....	3
2.1	QUEM PODE ACESSAR O SUPORTE	3
2.2	COMUNICAÇÃO.....	3
2.3	NÃO SE COMPREENDE COMO SUPORTE	4
3	ATENDIMENTO	4
3.1	REGISTRO DOS CHAMADOS	4
3.2	SUSPENSÃO DO CHAMADO (AGUARDANDO RETORNO).....	5
3.3	ENCERRAMENTO, CONTESTAÇÃO E FECHAMENTO	5
3.4	SLA RETORNO.....	5
3.5	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	6
3.6	SUGESTÃO DE MELHORIAS	6
4	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	6
5	BOAS PRÁTICAS PARA ACESSO AO SUPORTE	6
6	AMBIENTE E INFRAESTRUTURA	7
7	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....	7
7.1	PORTAL DE DOCUMENTAÇÃO	7
7.2	BANCO DE SOLUÇÃO	7
7.3	NOTAS DE VERSÃO.....	7
7.4	DOWNLOAD DA MÍDIA	8
7.5	PORTAL DE EXIGÊNCIAS LEGAIS.....	8
7.6	RECEBER INFORMATIVOS.....	8

1 INTRODUÇÃO

1.1 Objetivo do Suporte

Após a conclusão das atividades do projeto de implantação e oficialização da utilização do sistema, o cliente passa automaticamente a ser usuário do suporte da MEGAPC para onde devem ser encaminhadas as solicitações que podem ser:

- Solução de **dúvidas** pontuais no uso do produto padrão*;
- Identificação e acompanhamento na solução de **erros** em produtos padrão*;
- **Solicitações de melhorias;**

Este manual visa clarificar os procedimentos de atendimento, orientando o registro e consulta de chamados, obtenção de informações desejadas e ferramentas utilizadas para otimizar esse processo.

() Entende-se por produto padrão as telas do sistema e os relatórios com código inferior a 100 liberadas como produto padrão Senior.*

2 ACESSO AO SUPORTE

Os serviços de atendimento e suporte técnico são oferecidos aos clientes com objetivo de apoiá-los no aspecto técnico dos sistemas fornecidos, na orientação direta de otimização das ferramentas de tecnologia e funcionalidades dos aplicativos comercializados.

Para este atendimento, a MEGAPC utiliza o Softdesk, que é um sistema via internet(web) para registro de todos os chamados feitos por clientes a área de atendimento (Help desk).

O cliente deve usar preferencialmente o Softdesk via Internet <http://suporte.megapc.com.br/>. O Manual contendo as instruções de utilização do mesmo está disponível em nosso site a através do link <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/>, clicar em “Manual de Instrução do Softdesk”,

Portanto, não serão considerados chamados, problemas enviados para e-mail dos Analistas de Suporte. Caso seja necessário contato telefônico com o suporte, indicamos que este seja feito após a abertura do chamado.

2.1 Quem pode acessar o suporte

Os usuários serão cadastrados de acordo com a documentação de repasse para o Suporte, que são informados no término da implantação.

As solicitações devem ser centralizadas em usuários chaves* para evitar abertura de mais de um chamado referente ao mesmo assunto e agilizar a resolução de dúvidas cuja resposta possa ser de conhecimento do próprio usuário chave.

Para incluir ou inativar um usuário, solicitamos que entre em contato com os Coordenadores de Suporte de acordo com a área responsável.

() Entende-se por usuário chave aquele treinado nas ferramentas e sistemas da Senior.*

2.2 Comunicação

O cliente, no papel de solicitante, pode acompanhar os seus chamados verificando o andamento e também se comunicando com o atendente responsável através dos trâmites registrados no Softdesk.

2.3 Não se compreende como Suporte

- Correções de erros, ou recuperação de arquivos, **provenientes de operação e uso indevido do SISTEMA**, de falhas do equipamento, ou do sistema operacional, ou da instalação elétrica ou de erros em outros programas do cliente;
- Serviços de **atualização de versão do SISTEMA** ou de outros artefatos disponibilizados pela Senior.
- Serviços de atualização e/ou suporte técnico às **customizações** do CLIENTE.
- Serviços de conversão do SISTEMA e/ou da **base de dados** do CLIENTE.
- Serviços de instalação, configuração e/ou administração da **infraestrutura**.
- Serviços de **implantação e/ou parametrização** de rotinas, bem como de configuração de dispositivos.
- **Desenvolvimento** e/ou alteração de funcionalidades específicas no SISTEMA, de interesse do CLIENTE.
- **Treinamentos** de usuários do SISTEMA;
- **Dúvidas ou acompanhamento em programas de terceiros** que não fazem parte da solução Senior (Ex.: Programas validadores ou integradores do Governo: Sped, Sefip, Caged, Sintegra, Conectividade Social, etc.).

3 ATENDIMENTO

3.1 Registro dos chamados

Para maior agilidade na solução, solicitamos que na abertura do chamado seja detalhado ao máximo. Como por exemplo: os passos executados da rotina, imagem do erro, um arquivo txt para validação e/ou um arquivo de log.

- **Primeira Resposta:** Quando se trata de uma dúvida na utilização dos Sistemas Senior devidamente registrada no Softdesk, cujo retorno não depende de apoio da Produtora, a resposta para a primeira sugestão de solução será em até 16 horas. Salvo em dias de grande demanda no Suporte, podendo ficar para o dia seguinte.
- **Erros:** Em relação aos erros, o assunto é tratado com definições de prioridades na Produtora (Senior Sistemas), onde o mesmo não fica sem data prevista para resolução, portanto, assim que recebermos o prazo da Produtora, este é repassado ao cliente o mais breve possível. Existem casos em que há grande dificuldade para reproduzir o erro, pois o mesmo não acontece para todos os clientes, ou em qualquer base de dados, e para isto utilizamos recursos como, logs, conexão remota, base de dados, etc..., estes devidamente liberados pelo cliente. Este procedimento é indispensável para possibilitar a correção, pois sem a tentativa de reproduzi-lo não é possível saber o que corrigir. Existe também a situação em que o problema não acontece sempre, sendo que o próprio cliente não consegue explicar como ele acontece desta forma não há como estabelecer prazos antes de encontrar o problema.
- **Customizações/ Implementações/ Orçamento:** Quando existe uma necessidade específica do cliente, a customização poderá ser atendida pela MEGAPC ou pela Produtora (Senior Sistemas). Ao receber o chamado será avaliado e se for possível desenvolvermos será emitido orçamento pela área de Serviços, caso não seja, esta solicitação será encaminhada a Produtora para análise e emissão de orçamento.

- **Direcionamento de chamados:** Dentre os chamados tratados como atendimento, encontram-se também as solicitações de auxílio em regras e relatórios, após análise prévia pelo suporte e caracterizada a complexidade das alterações e/ou desenvolvimentos, o chamado será direcionado para a área Comercial e Serviços que dará continuidade ao tratamento junto ao cliente, ou o cliente pode agendar um consultor para o atendimento in loco através do e-mail consultoria@megapc.com.br.

Em ambos os casos o cliente é informado do andamento da sua solicitação, pelos trâmites no respectivo chamado.

Garantindo um fluxo dos chamados e tempo na solução, existe atendimentos que necessitam de testes e/ou esclarecimentos do cliente e enquanto não recebermos o retorno definimos alguns critérios para evitar que solicitações já respondidas e que ficam aguardando um retorno por parte do cliente, fiquem paradas.

3.2 Suspensão do Chamado (Aguardando retorno)

Quando o Analista de Suporte solicitar ao cliente mais informações ou enviar uma possível solução, será registrada no sistema e a cada 3 dias corridos será enviado um lembrete ao usuário informando que aguardamos o retorno.

Seu status passa a ficar como Suspenso, significando que o mesmo está em poder do usuário.

Quando o usuário responder, o chamado voltará para a fila de Atendimento novamente, mas caso contrário automaticamente começa a contar o Sla de Retorno, conforme item 3.4.

3.3 Encerramento, Contestação e Fechamento

Após a conclusão do atendimento do chamado, o Analista de Suporte Encerrará o chamado. Nesse processo, automaticamente será enviada a pesquisa de satisfação conforme item 3.5, passando a contar o Sla de Retorno conforme item 3.4.

Caso a solução proposta não atenda a sua necessidade, efetue a Contestação do chamado para que o fluxo do atendimento se reinicie, tendo o atendente que dar outra solução, pois pela contestação o usuário demonstrou que o atendimento não foi adequado à sua necessidade.

Os analistas NÃO possuem a autonomia para Fechar o chamado, somente o usuário tem esse poder através da avaliação da pesquisa, ou em caso de fechamento por decurso de prazo conf. Item 3.4.

Um chamado fechado não poderá ser reaberto e deverá ser registrado um novo chamado.

3.4 SLA Retorno

- **Suspensão:** Tempo de 5(cinco) dias úteis para retorno do cliente, antes do encerramento. Antes será enviado automaticamente um aviso no 3º dia corrido, notificando que o chamado ainda está aguardando um retorno. Depois de 24 horas, o sistema também envia um lembrete com a data que será encerrado caso não tivermos nenhum retorno do usuário.
- **Encerramento:** Prazo de 5(cinco) dias úteis para o retorno por parte do cliente, ou seja, se nenhuma Contestação for realizada dentro desse prazo, o chamado será fechado por decurso de prazo.
- **Fechamento por Decurso de Prazo:** No 5º dia útil o chamado será fechado automaticamente pelo sistema. Com o chamado fechado não poderá ser reaberto e deverá ser registrado um novo chamado.

3.5 Pesquisa de Satisfação

A cada chamado encerrado, uma pesquisa de satisfação é enviada para fazer a avaliação do atendimento e fazer seus comentários.

As respostas ajudam nossa equipe a entender o que pode ser melhorado e nos dá a segurança de que estamos prestando o melhor atendimento.

Diariamente as lideranças monitoram a pesquisa e analisam cada resposta afim de identificar alguma situação em particular. Dependendo da situação, podem ser necessárias ações de correção e melhoria nos processos. Somente a equipe de líderes tem acesso as respostas.

Seu feedback é muito importante!

3.6 Sugestão de Melhorias

Uma solicitação via atendimento poderá ser convertida em uma sugestão, ou seja, é uma indicação de melhoria no sistema, sendo: Atendimento (havendo solução paliativa), Implementação (se agregar ao produto e atender vários clientes) ou Orçamento/customização (caso seja específica à operação do solicitante, ou a urgência da solicitação).

A Senior criou O Portal de Idéias que é um espaço colaborativo no qual os clientes podem sugerir novas funcionalidades às soluções, comentar e acompanhar a aprovação das sugestões. Neste espaço colaborativo também é possível comentar em outras idéias e acompanhar suas classificações. A administração é feita pela área Gestão de Produtos da Senior; acesse nosso site através do link <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/>, clicar em “Portal de Idéias”.

4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira das 8h às 12h* e das 14 às 18h com atendimento em regime de plantão das 12h às 14h.

() Atendimento no horário de Brasília. Não há atendimento em feriados nacionais.*

5 BOAS PRÁTICAS PARA ACESSO AO SUPORTE

- Para cada novo assunto deverá abrir um novo chamado. Não utilize um chamado de um assunto para começar outro;
- Sempre que possível, compacte os arquivos utilizando a extensão zip;
- Evite escrever textos EXCLUSIVAMENTE EM MAIÚSCULAS. Se bem empregadas, as maiúsculas podem ajudar a destacar;
- Antes da abertura do chamado, consultar a documentação disponível em Manuais, Notas de Versão ou botão Ajuda da tela;
- Não envie uma mensagem supondo que a outra pessoa a entenda de forma como você a escreveu, pode ser que ela entenda de forma diferente. Procure ser o mais claro possível detalhando o processo e anexando imagens da situação relatada;
- Verificar os chamados, prazo limite de chamado sem retorno do cliente é de 5 dias úteis.

6 AMBIENTE E INFRAESTRUTURA

Para realização do suporte com mais eficiência se faz necessário que o cliente disponibilize:

- **Acesso Remoto:** preferencialmente via WTS ou TeamViewer.
- **Cópia do Banco de Dados:** disponibilizar cópia do banco de dados quando solicitado.
- **Ambiente Teste(Homologação):** deve manter atualizado um ambiente teste que contemple o banco de dados e pastas do sistema. Saliemos que muitos problemas necessitam ser simulados e para isto é indispensável o ambiente teste.

A ferramenta padrão da Megapc é o Team Viewer 7. A versão está disponível para download em: <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/>.

Sem estes recursos a realização do suporte torna-se inviável não sendo possível em alguns casos atender no tempo esperado.

7 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Através do site da Megapc <http://www.megapc.com.br/>, disponibilizamos a **Área do Cliente** <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/>, onde possui os links de acesso para facilitar ainda mais o dia a dia do usuário:

7.1 Portal de Documentação

O arquivo de ajuda (Manuais) contém informações sobre campos e processos de utilização dos Sistemas Senior, ele está disponível nas telas do sistema utilizando a tecla de atalho "F1" ou acessando o menu "Ajuda".

Além disso, a Senior disponibiliza o Portal de Documentação, onde você encontrar a documentação completa de todas as soluções da Senior. Basta acessar nosso site através do link <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/> e clicar em "Portal de Documentação".

7.2 Banco de Solução

Para dúvidas e situações já conhecidas, a Senior disponibiliza a ferramenta de Banco de Soluções via site <https://documentacao.senior.com.br/bancodesolucoes>.

No Banco de Soluções estão respostas para dúvidas frequentes que auxiliam no autoatendimento das situações mais comuns de forma rápida e eficaz. Essa ferramenta sempre será alimentada quando o suporte da Senior identificar uma nova solução que possa ser aplicada aos demais clientes.

7.3 Notas de Versão

A cada liberação de versão será atualizado com todas correções, implementações e exigências legais realizadas nos sistemas.

Acesse nosso site através do link <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/>, clicar em "Portal de Documentação".

7.4 Download da Mídia

No FTP2 estão disponíveis os arquivos de atualização de versões mantidas pela Senior, onde são separadas por versão e produto. O acesso ao FTP2 é realizado pelos links disponibilizados no e-mail de liberação ou no Portal de Documentação.

As credenciais são determinadas pela Senior e pode ocorrer alteração da que está nessa documentação. Acesse nosso site através do link <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/>, e clicar em “FTP”.

- <ftp://ftp2.senior.com.br/>
- **Usuário:** seniorftp2
- **Senha:** TpR173GMza

7.5 Portal de Exigências Legais

O Portal de Exigências Legais Senior pode ser utilizado pelos nossos clientes para acompanhar e conhecer as exigências legais previstas para as Soluções Senior. Neste espaço são disponibilizadas informações sobre as legislações e previsão de liberação das mesmas nos produtos.

Dessa maneira, você pode ser atualizar e acompanhar o que estamos preparando para atender as necessidades da sua empresa.

Acesse nosso site através do link <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/> e clicar em “Portal de Exigências Legais”.

7.6 Receber Informativos

Este é um espaço destinado para o cadastro de clientes para recebimento dos informativos enviados por e-mail, como newsletter, informações sobre treinamentos e liberações de versões. A cada liberação de versão será atualizado com todas correções, implementações e exigências legais realizadas nos sistemas. Acesse nosso site através do link <http://www.megapc.com.br/area-do-cliente/>, clicar em “Receber Informativos”.